



## **GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA**

---

**SKU:** CT2671

### **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

1. Gestión de la calidad en empresas de transporte de viajero.
  - 1.1. Definición de calidad del servicio.
  - 1.2. Estándares de calidad en actividades de transporte de viajeros.
2. Diferencias entre tipos de servicios: regular y discrecional.
3. Satisfacción del cliente y política empresarial de atención al cliente.
4. Aplicación de sistemas de gestión de la calidad.
  - 4.1. Especificaciones de las normas ISO y UNE.
5. Técnicas de valoración de la calidad del servicio de viajeros.
  - 5.1. Cuantitativas y cualitativas.
  - 5.2. Sistemas y sondeos del trato al cliente: índice de satisfacción del cliente.
  - 5.3. Planes de mejora continua de los servicios de transporte de viajeros.
  - 5.4. Información al viajero en paradas y a bordo de los autobuses.
  - 5.5. Necesidades del viajero: derechos y obligaciones.
6. Medidas correctoras ante los errores en el servicio de transporte.